

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang-Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu isu yang sangat krusial dimana hal ini terjadi karena disuatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari tahun ketahun semakin besar. Sementara itu praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat yang setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan karna secara empiris pelayanan public yang terjadi selama ini masih cenderung lambat, mahal, berbelit-

belit dan melelahkan. Oleh karena itu pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik. Jika dilihat Pelayanan yang positif dan berkualitas, secara empirik pada satu sisi akan menciptakan kepuasan, kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat, yang pada gilirannya akan dapat mewujudkan tujuan pembangunan masyarakat.

Demikian halnya Desa Sako, sebagai organisasi terdepan dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan umum yang menjadi urusan rumah tangga daerah. Urusan pemerintah desa yang menjadi kewenangan yang harus dilaksanakan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 pasal 206 yaitu :

1. Urusan pemerintahan yang sudah ada berdasarkan hak asal-usul Urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota yang diserahkan pengaturannya kepada desa.
2. Tugas pembantuan dari pemerintah, pemerintah provinsi dan atau pemerintah kabupaten/kota.
3. Urusan Pemerintahan lainnya yang oleh peraturan perundang-undangan diserahkan kepada desa.

Pemberian urusan/kewenangan tersebut tentunya dimaksudkan sebagai upaya menghadirkan pemerintahan ditengah masyarakat yang memerlukan perluasan jangkauan pelayanan atau dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan kata lain kebijakan ini membawa konsekuensi menjadikan organisasi Desa sebagai unit pemerintahan otonom terdepan yang menyelenggarakan pelayanan publik. Secara ideal dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pada umumnya Pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Dimana Upaya untuk mencapai keberhasilan dalam melaksanakan tugas-tugasnya perlu didukung oleh adanya Aparat yang memiliki kemampuan, keterampilan, disiplin dan tanggung jawab bersama dalam penyelesaian tugas. Khususnya Pemerintah Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat desa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Peran aktif aparatur perangkat desa sangat penting dalam memberikan pelayanan publik dalam rangka mencapai penyelenggaraan pelayanan masyarakat yang maksimal. Pelayanan publik di Desa Sako dapat dilihat dari jenis pelayanan yang diberikan, seperti yang diatur dalam Keputusan Kepala Desa Nomor 08/KPTS/2013 tentang Mekanisme Pelayanan Umum, dimana dalam pelaksanaan pelayanan publik semuanya sudah diatur dan ditetapkan oleh aparatur desa selaku pemberi layanan. Dimana dalam proses pengolahan administrasi kependudukan desa, dibagi dalam empat seksi, yaitu :

- a. Seksi Pemerintahan dan Kependudukan yang menangani permohonan pembuatan permohonan Surat Kartu Keluarga (SKK), Surat Kartu Tanda Penduduk (SKTP), Surat Keterangan Pindah (SKP), Surat Keterangan Kelahiran (SKKL), Surat Keterangan Kematian (SKKM).
- b. Seksi Kesejahteraan masyarakat yang menangani permohonan pembuatan Surat Keterangan Nikah (SKNA), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).
- c. Seksi Ketertiban Umum yang menangani permohonan pembuatan Surat Kelakuan Baik (SKKB).

- d. Seksi Ekonomi yang menangani permohonan pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU)

Sedangkan mengenai mekanisme dan prosedur pelayanan menjelaskan tentang bagaimana tata cara dan kelengkapan mengurus surat, biaya dan waktu pelayanan.

Melihat berbagai permasalahan yang dialami warga diatas sangat disayangkan, Dimana identitas kependudukan merupakan kebutuhan vital bagi masyarakat sebagai salah satu identitas yang dapat membuktikan bahwa yang bersangkutan memiliki kejelasan status yang mempunyai kekuatan hukum tetap dan mempunyai kedudukan hukum yang sama sebagai Warga Negara. Dan Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab pemerintah Kota/Kabupaten, yang dalam pelaksanaannya diawali dari Desa/Kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah daerah Kuantan Singingi No 12 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang berbunyi “Untuk memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk Kabupaten Kuantan Singingi perlu dilakukan penataan penyelenggaraan urusan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kuantan Singingi dan berdasarkan ketentuan Pasal 20 Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan bahwa Bupati/Wali Kota mengadakan pengaturan

teknis penyelenggaraan administrasi kependudukan, perlu membentuk Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan”.

Dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk sebagai pelanggan merasa mendapat pelayanan yang memuaskan.

Gambaran mengenai fenomena di atas, memperlihatkan adanya suatu kondisi Desa yang belum dapat diperankan dengan optimal sebagai sebuah organisasi modern yang semestinya memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah dan dapat secara efektif berperan sebagai organisasi terdepan, karena adanya respons resistensi. Widjaja (2003:3) mengatakan bahwa Tujuan pemberian otonomi daerah dan keberadaan daerah adalah untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna penyelenggaraan pemerintahan di daerah terutama dalam pelaksanaan pembangunan dan pelayanan masyarakat serta untuk meningkatkan pembinaan kestabilan politik dan kesatuan bangsa.

Realitas factual yang berbeda dapat di lihat saat ini ialah dalam praktek penyelenggaraan pelayanan di Desa Sako yaitu :

Pertama, masyarakat kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Aparat Desa, pada bidang administrasi kependudukan. Dimana dari hasil wawancara yang dilakukan dengan salah seorang warga yakni Yusman (56 tahun) yang mengaku mengalami kesulitan dalam mengurus pembuatan KK dan Erna (34 tahun) yang juga mengalami hal yang sama ketika mengurus Akta Kelahiran untuk anggota keluarganya. Dimana pelayanan administrasi yang diberikan cenderung lambat, dan melebihi waktu yang ditentukan. Pelayanan administrasi di desa Sako menurut masyarakat dirasa masih kurang maksimal.

Adapun dari semua jenis pelayanan yang diberikan kantor desa Sako waktu penyelesaiannya dapat dilihat dari tabel berikut :

Kedua, masalah yang ditemukan dalam hasil observasi yakni sarana dan prasarana yang tersedia belum memadai, baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya seperti ruang tunggu yang kurang memadai dan kurang nya jumlah tempat duduk sehingga menyulitkan warga yang akan mendapatkan pelayanan.

Ketiga, masalah yang peneliti temukan dalam observasi berikutnya yaitu kurang responnya petugas pelayanan kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan. sehingga warga menjadi kebingungan karna tidak semua warga tahu bagaimana prosedur dan tahapan alur pelayanan. di kantor Desa Sako sendiri Sumber daya manusia yang dimiliki juga menghadapi kendala seperti kekurangan personel baik kuantitas maupun kualifikasinya, dapat dilihat dari Jumlah aparat pemerintah desa Sako yang hanya berjumlah 7 orang dengan pendidikan rata-rata SLTA dapat dilihat Pada table data aparat desa berikut:

Tabel I.1:klasifikasi Nama dan Jabatan Aparat desa Sako

No	Nama	Pendidikan	Jabatan
1.	Andika	SLTA	Kepala desa
2.	Hamdan	SLTA	Sekdes
3.	Muswerdi	SLTA	Kaur. Pemerintahan
4.	Agismi	SLTA	Kaur. Keuangan
5.	Masdianto	SLTA	Kaur. Pembangunan
6.	Emilia Emharis S.sos	S1	Kaur. Umum
7	Erwan	SLTA	Kaur. Kesra
Jumlah	7 orang		

Sumber :Profildesasako 2013

Bertolak dari Permasalahan tersebut diatas, menarik untuk dicermati keberadaan Pemerintah Desa dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai organisasi terdepan dalam memberikan pelayanan, dimana desa itu lebih dekat kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani dan diberdayakan. Atas dasar fenomena tersebut mendorong penulis untuk mengadakan penelitian, penulis khusus meneliti dan mengkaji tentang “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA SAKO KECAMATAN PANGEAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan suatu rumusan masalah yaitu sebagai **“Bagaimana kualitas pelayanan publik menyangkut pelayanan Administrasi Kependudukan di desa Sako di Kecamatan Pangean”..**

1.3 Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui keadaan pelayanan publik di desa Sako kecamatan Pangean kabupaten Kuantan Singingi terutama menyangkut pelayanan administrasi kependudukan di desa Sako
- b. Untuk mengetahui kendala yang terjadi pelayanan publik di desa Sako.

1.4 Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini adalah:

a) Secara Teoritis.

Secara teoritis manfaat diadakannya penelitian ini adalah untuk memperluas pengetahuan tentang desa terutama untuk mengembangkan kajian dalam disiplin Ilmu Pemerintahan. Selanjutnya penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian sejenis.

b) Secara praktis.

Secara Praktis manfaat penelitian ini adalah memberikan pengetahuan, saran, ataupun wacana yang mendalam kepada pihak yang terkait mengenai kebijakan pelayanan publik sehingga dapat menjadi acuan dan rujukan bagi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

1.5 Batasan Penelitian

Karena keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya serta untuk memperjelas tujuan suatu masalah yang diteliti agar tidak menyimpang dari tujuan yang diinginkan maka penulis memberikan batasan penelitian yakni sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan Aparat desa terhadap masyarakat
2. Pendapat Masyarakat tentang Pelayanan Yang diberikan Aparat
3. Kendala-kendala yang menghambat proses Pelayanan di desa Sako